

## EFISIENSI DALAM PENGELOLAAN DOKUMEN BERBASIS DIGITAL

Maria Francisca Lies Ambarwati<sup>1</sup>, Dyah Adianti<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita, Jakarta<sup>1,2</sup>

e-mail: maria.ambarwati@gmail.com<sup>1</sup>, e-mail: dyah.adianti@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT

Every organization needs documents for operational activities and in management decision making. Several obstacles in manual document management resulted in delays in business processes because documents were not properly recorded, difficult to find, or lost. Document management must be handled appropriately so that the task is carried out effectively and efficiently. Efficiency in document management increases employee productivity and company performance. Document management in the era of information technology should utilize technology and be in line with the times. This study aims to find solutions to problems in document management in the company. This research uses a descriptive method with a case study at PT Telin. Data were obtained through observation, interviews, and process. Ishikawa's Fishbone Cause and Effect Diagram was used to analyze the cause of the problem. Problem solving solutions are carried out by applying knowledge in archive management and computer operation. The stages in problem solving are carried out in accordance with the management function (plan, do, check, action). The result of this research is the use of Microsoft Access in digital document management system. The limitation of the research is that it only applies one type of application in problem solving.

**Keywords:** Efficiency; Management Function; Document Management; Technology; Digital Document Management System

### ABSTRAK

Setiap organisasi membutuhkan dokumen untuk kegiatan operasional dan dalam pengambilan keputusan manajemen. Beberapa kendala dalam pengelolaan dokumen secara manual mengakibatkan terhambatnya proses bisnis karena dokumen tidak tercatat dengan baik, sulit ditemukan, atau hilang. Pengelolaan dokumen harus ditangani secara tepat agar tugas terlaksana secara efektif dan efisien. Efisiensi dalam pengelolaan dokumen meningkatkan produktivitas karyawan dan kinerja perusahaan. Pengelolaan dokumen di era teknologi informasi sudah selayaknya memanfaatkan teknologi dan selaras dengan perkembangan jaman. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan solusi atas permasalahan dalam pengelolaan dokumen di perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi dengan studi kasus di PT Telin. Data diperoleh melalui pengamatan, wawancara, dan melakukan proses. Diagram Sebab Akibat berbentuk Tulang Ikan dari Ishikawa digunakan untuk menganalisis penyebab masalah. Solusi penyelesaian masalah dilakukan dengan menerapkan pengetahuan dalam manajemen kearsipan dan pengoperasian komputer. Tahapan dalam penyelesaian masalah dilakukan sesuai dengan fungsi manajemen (plan, do, check, action). Hasil dari penelitian ini adalah pemanfaatan Microsoft Access dalam system pengelolaan dokumen secara digital. Keterbatasan penelitian adalah hanya menerapkan satu jenis aplikasi dalam penyelesaian masalah.

**Kata kunci:** Efisiensi; Fungsi Manajemen; Pengelolaan Dokumen; Teknologi; Sistem Pengelolaan Dokumen Secara Digital

## A. PENDAHULUAN

Organisasi bisnis di era modern menyadari pentingnya peran sekretaris dalam menunjang kegiatan administrasi kantor. Keberhasilan dan efektivitas pelaksanaan tugas administrasi di setiap organisasi bisnis tergantung pada keterampilan dan kompetensi sekretaris (Akpomi & Ordu, 2009). Salah satu tugas administrasi yang dilakukan oleh seorang sekretaris adalah mengelola dokumen perusahaan secara efektif dan efisien. Dokumen perusahaan merupakan sumber informasi yang bernilai tinggi yang diperlukan bagi proyek yang sedang dikerjakan atau untuk proyek-proyek yang akan dikerjakan. Namun pada kenyataannya dalam banyak perusahaan ditemukan kurangnya pengelolaan aset informasi secara baik dan benar, selain itu terbatasnya ketersediaan teknologi perkantoran yang memadai mengakibatkan informasi tidak tersedia secara optimal dan tidak banyak memberi manfaat (Sathiadas & Wikramanayake, 2003). Pengelolaan informasi dalam yang berbentuk dokumen akan sangat menunjang kegiatan operasional kantor, oleh karena itu dokumen yang dimiliki harus dikelola secara efisien. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dalam proses berbisnis secara efektif dan efisien (Kiplie et al., 2018; Pârljoleanu, 2020).

Dalam kaitan pengelolaan dokumen, setiap perusahaan akan memperhatikan perkembangan. Bidang bisnis adalah bidang yang dinamis dan terus bergerak menyesuaikan dengan perubahan. Ketika dunia berubah dan perkembangan serta modernisasi tidak dapat dihindari, langkah yang harus dilakukan adalah mengikuti perubahan agar tetap dapat bertahan (Becerra, 2009; García-Sánchez et al., 2018). Oleh karena itu, dunia usaha dan semua jenis organisasi wajib bergerak mengikuti perkembangan teknologi. Dalam lingkungan organisasi yang dari masa ke masa memiliki tuntutan semakin meningkat, teknologi menawarkan bantuan yang besar bagi pelaksanaan tugas sekretaris (Ambarwati, 2021; Boampong, 2016; Mukred et al., 2022). Teknologi dalam menunjang tugas sekretaris di bidang administrasi merupakan sebuah peluang yang layak dipertimbangkan dan dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan setiap organisasi (Half, 2021; Oteng & Seidu, 2016).

Di era teknologi saat ini, pengelolaan dokumen berbasis teknologi sangat dibutuhkan. Pengelolaan dokumen dapat menggunakan sistem pengelolaan dokumen yang ada namun berbasis digital. Secara umum pengelolaan dokumen berbasis digital menggunakan sistem dikenal sebagai *Document Management System (DMS)*. Pemanfaatan DMS dapat meningkatkan produktivitas karyawan karena karyawan dapat mengakses informasi yang lebih cepat dan tepat dengan

adanya *document management software* atau aplikasi dokumen manajemen sistem ini. Selain itu, dalam proses pencarian dokumen, pengkinian dokumen dan pendistribusian dokumen digital dapat dilakukan secara lebih cepat karena adanya sistem ini sehingga lebih menghemat waktu kerja karyawan. Penggunaan DMS lebih aman digunakan karena penyimpanan dokumen dilakukan secara digital sehingga aman dari risiko kehilangan dokumen. Meskipun demikian, pada praktiknya masih ditemukan beberapa perusahaan yang melaksanakan pencatatan dokumen dengan cara manual atau menggunakan pengarsipan dalam bentuk fisik dokumen. Hal ini terjadi di banyak perusahaan sehingga terjadi penumpukan arsip karena tidak tertangani atau kurangnya tempat penyimpanan berkas.

Di unit *Legal & Compliance* PT Telekomunikasi Indonesia International pengelolaan dokumen dilakukan secara manual dengan mencatat dokumen dalam buku agenda, selain itu dokumen berupa kertas-kertas yang setiap hari bertambah banyak jumlahnya. Penambahan dokumen yang terjadi setiap hari serta pencatatan yang dilakukan secara manual menyebabkan beberapa masalah bagi karyawan yang membutuhkan dokumen, Lamanya waktu mencari dokumen atau hilangnya dokumen menjadikan pekerjaan terhambat dan mengurangi efektivitas pekerjaan.

## **B. MASALAH**

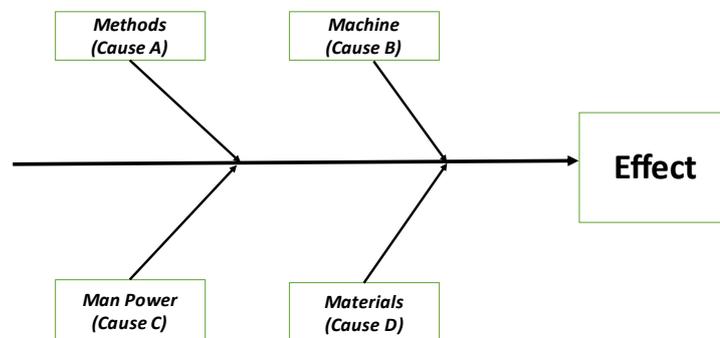
Pengelolaan dokumen di unit *Legal & Compliance* PT Telekomunikasi Indonesia International dilakukan secara manual, yaitu dengan menggunakan buku agenda yang memiliki banyak jenis (terdapat beberapa buku) dan data cadangan dicatat pada *Microsoft Excel*. Penulisan informasi pada dokumen baik untuk masuk maupun dokumen ke luar tidak lengkap sehingga berpengaruh pada pencatatan dan pada data cadangan. Berdasarkan temuan masalah tersebut, penelitian ini akan membahas tentang Efisiensi dalam Pengelolaan Pencatatan Dokumen Berbasis Digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan salah satu alternatif solusi dalam pengelolaan dokumen.

## **C. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan studi kasus. Data penelitian didapat dengan melakukan observasi dalam bentuk melakukan pengamatan, wawancara, serta berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan. Pelaksanaan

observasi dilakukan selama tiga bulan (April sampai dengan Juni 2019) di PT Telekomunikasi Indonesia International (PT Telin). Diagram Sebab Akibat berbentuk Tulang Ikan atau *Fishbone Cause Effect Diagram* dari Ishikawa digunakan untuk menganalisis penyebab masalah. Diagram Sebab Akibat dipakai dalam mengidentifikasi suatu masalah dan disebut dengan tulang ikan karena bentuknya mirip dengan ikan pada bagian kepala (sebagai *effect*) dan bagian tulang ikan berupa rangka serta duri-durinya digambarkan sebagai penyebab (*cause*) suatu masalah (Coccia, 2017).

Gambar 1  
Diagram Sebab Akibat berbentuk Tulang Ikan



Sumber: Coccia (2017)

Analisis penyelesaian masalah dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan dan dengan menerapkan system pengelolaan dokumen yang baku dan memanfaatkan teknologi, dalam hal ini aplikasi *Microsoft Access*.

#### D. KERANGKA TEORI

Menurut beberapa peneliti, setiap dokumen yang dibuat, diterima, dan dipelihara (antara lain sertifikat, surat, notula rapat, peta, foto, daftar inventaris, dan lain-lain) disebut sebagai arsip. Namun, tidak semua dokumen adalah arsip. Hanya dokumen yang memiliki nilai guna yang dapat digunakan sebagai alat bukti bagi organisasi/perusahaan disebut sebagai arsip (Chao, 2015; Giandon et al., 2002; Macías-Jiménez et al., 2020; Yusuf & Adekoya, 2021).

Dalam pengertian umum di bidang administrasi dan manajemen, kata dokumen biasanya berarti pembawa informasi (biasanya di atas kertas) yang berisi informasi tertulis yang digunakan

untuk tujuan tertentu. Dokumen perkantoran dimanfaatkan dalam kegiatan operasional sehari-hari sesuai kebutuhan. Dengan demikian sangat diharapkan bahwa dokumen dapat dengan mudah dipindahkan, disimpan, dan dikelola agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menunjang pencapaian tujuan perusahaan (Björk, 2003). Berdasarkan beberapa penelitian teoritis dan empiris, pengelolaan dokumen yang tepat akan memberikan banyak manfaat bagi organisasi; antara lain penerapan fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pemantauan program) yang terkendali, efektivitas dalam manajemen sumber daya keuangan, penerapan alokasi sumber daya yang efektif, penilaian yang tepat terhadap kinerja karyawan, serta peningkatan fasilitas dan segenap sumber daya yang efektif dan efisien. Pengelolaan dokumen yang tidak tepat guna dapat menyebabkan timbulnya masalah seperti dokumen hilang atau sulit ditemukan ketika dibutuhkan sehingga dapat berdampak pengambilan keputusan atau kegiatan operasional kantor (Mohammed, Safura and Tetteh, Rebecca and Ahmed Azumah, 2018; Mukred et al., 2022; Pinnick, 2019).

Menurut beberapa ahli yang melakukan penelitian dalam pengelolaan dokumen, terdapat tiga cara pengelolaan dokumen (Momoti & King, 2019; Mukred et al., 2022; Taharudin & Izhar, 2018; Yusuf & Adekoya, 2021). Tiga cara penyimpanan dokumen tersebut adalah:

1. Penyimpanan dokumen dalam bentuk fisik dokumen.

Sebagian besar dokumen berbentuk kertas, sehingga dibutuhkan tempat penyimpanan agar tidak terjadi penumpukan dan kerusakan dokumen. Agar pengelolaan dokumen terlaksana dengan baik, petugas arsip harus melakukan pengelolaan arsip berbentuk fisik/kertas secara terus menerus dan berkesinambungan. Dokumen berbasis kertas akan dimasukkan ke dalam tempat penyimpanan dengan menggunakan sistem dan prosedur pengarsipan tertentu, antara lain setiap arsip diidentifikasi, diberi nomor klasifikasi dalam *Directory of Records*, disimpan sesuai kategori dokumen tersebut, menentukan arsip aktif dan tidak aktif, hingga dilakukannya penyusutan arsip. Hal-hal yang perlu diperhatikan jika perusahaan menggunakan pengelolaan dokumen dalam bentuk fisik adalah dibutuhkan petugas dan ruang penyimpanan arsip khusus.

2. Penyimpanan dokumen di luar perusahaan

Dalam hal ini, perusahaan melakukan pengurangan volume arsip aktif yang digunakan dalam kegiatan operasional perusahaan. Arsip yang disimpan di tempat penyewaan penyimpanan arsip merupakan arsip yang tidak sering digunakan, yang disebut juga sebagai arsip semi aktif.

Perusahaan bekerja sama dengan pihak lain untuk penyimpanan arsip semi-aktif di luar perusahaan. Biaya untuk penyimpanan dianggarkan oleh unit pengelola arsip perusahaan. Salah satu kendala dalam penyimpanan arsip jenis ini adalah dibutuhkan biaya penyimpanan khusus. Untuk mengurangi biaya penyimpanan, petugas arsip perlu melakukan peninjauan arsip secara berkala, membersihkan arsip dengan mengecek masa hidup arsip dan melakukan penyusutan sesuai kebutuhan.

### 3. Penyimpanan dokumen secara digital

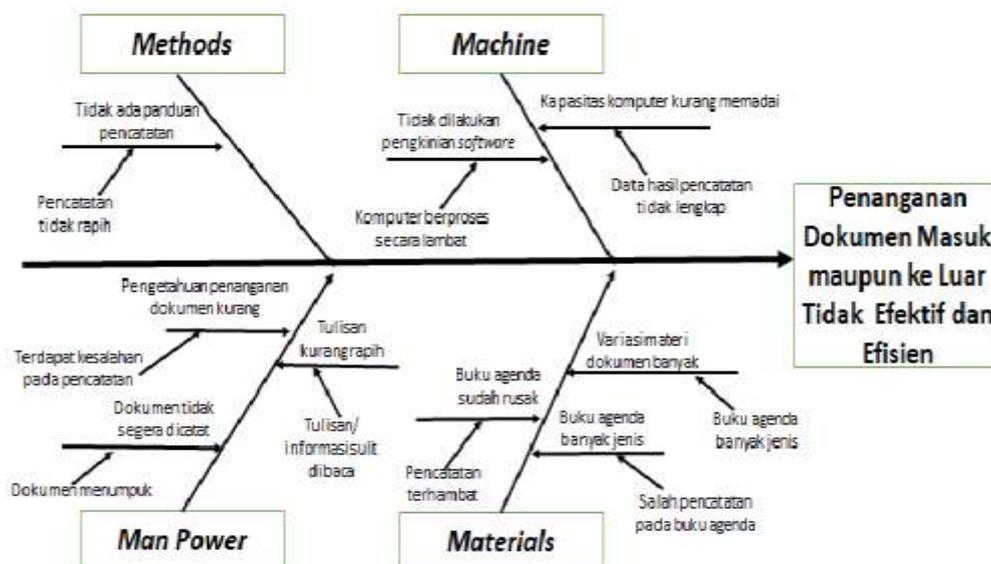
Dokumen yang disimpan diubah dari bentuk fisik menjadi arsip digital. Dalam hal ini tentu tidak semua dokumen dapat diubah ke dalam bentuk digital. Dokumen tertentu yang berbentuk fisik tetap ada, misalnya sertifikat kepemilikan tanah, bangunan, transportasi, dan lain-lain yang secara umum masih diperlukan bukti otentik secara fisik. Dokumen tersebut disimpan dan ditangani oleh petugas khusus. Sementara itu dokumen lainnya yang digunakan dalam kegiatan operasional perusahaan diupayakan sudah berbentuk digital sehingga mengurangi ruang penyimpanan khusus. Petugas pengelola arsip harus menentukan suatu prosedur yang baku sehingga para pengguna arsip dapat mengakses arsip yang dibutuhkan tanpa merusak arsip atau menghilangkan arsip tersebut. Dalam penyimpanan dokumen jenis ini diperlukan peralatan yang mendukung seperti komputer, server, dan teknologi yang memadai (aplikasi dan koneksi internet).

Chao (2015) mengkritisi beberapa cara penyimpanan dokumen. Cara penyimpanan dokumen berbasis kertas tidak efisien, membutuhkan biaya untuk penyediaan alat dan ruang penyimpanan, serta menimbulkan risiko keamanan. Risiko keamanan yang dihadapi antara lain adalah dokumen hilang, rusak, salah mengambil arsip, atau arsip jatuh ke tangan yang salah. Karena beberapa alasan tersebut, semakin banyak perusahaan dan organisasi yang beralih ke pengarsipan elektronik yang pada praktiknya dapat menghemat ruang dan meningkatkan keamanan. Dengan server yang memiliki kapasitas sesuai kebutuhan perusahaan, dokumen digital yang disimpan di server dapat dengan mudah diakses sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan karena menghilangkan tugas mencari dokumen fisik dan menghindarkan terjadinya salah arsip (Chao, 2015).

## E. PEMBAHASAN/HASIL

Dari pengamatan yang dilakukan ditemukan masalah dalam pengelolaan dokumen di PT Telin. Masalah Pencatatan dokumen masuk maupun ke luar terjadi pada unit *Legal & Compliance* PT Telekomunikasi Indonesia International. Masalah ini terjadi ketika proses pencatatan dokumen yang masuk maupun ke luar unit *Legal & Compliance* yang menggunakan sistem pencatatan secara manual (menggunakan buku agenda). Selain itu, buku agenda yang dibedakan menjadi beberapa buku dapat menghambat proses pencatatan apabila karyawan tidak mengetahui buku agenda yang harus digunakan. Hal ini terjadi karena sistem pencatatan dokumen/ke luar yang belum terkomputerisasi sehingga pencatatan masih dilaksanakan dalam bentuk fisik dokumen. Masalah ini belum teratasi karena unit *Legal & Compliance* belum memanfaatkan aplikasi yang dapat membantu proses pencatatan.

Gambar 2  
Analisis Penyebab Masalah (Diagram Tulang Ikan)



Sumber: Olahan Data Peneliti

Dari diagram tulang ikan pada Gambar 1 tentang Analisis Penyebab Masalah, berikut ini diuraikan penjelasan yang lebih spesifik mengenai berbagai penyebab dari masalah yang terjadi, yaitu:

1. Metode (*Methods*): tidak ada panduan dalam pencatatan berakibat pada tidak rapihnya pencatatan

2. Mesin/ Peralatan (*Machine*): tidak dilakukan pengkinian/*update* perangkat lunak/*software* komputer berakibat pada tidak lengkapnya data pencatatan; dan spesifikasi komputer yang kurang memadai akibatnya data pencatatan tidak lengkap.
3. Sumber daya manusia (*Manpower*): (a) pengetahuan mengenai dokumen kurang sehingga berakibat pada kesalahan saat pencatatan; (b) dokumen tidak segera dicatat yang berakibat pada menumpuknya dokumen; dan (c) pencatatan yang kurang rapih sehingga berakibat pada informasi sulit dibaca dan dipahami.
4. Material/Bahan (*Materials*): (a) banyaknya variasi materi dokumen berakibat pada memiliki buku agenda banyak jenis; (b) buku agenda yang digunakan memiliki banyak jenis sehingga berakibat pada salah penempatan dalam pencatatan pada buku agenda; dan (c) buku agenda sudah rusak akibatnya pencatatan terhambat.

Dalam masalah tentang pencatatan dokumen masuk maupun ke luar tidak efisien dan efektif ditemukan penyebab utama yaitu pencatatan dilakukan dengan cara manual yaitu menggunakan buku agenda dokumen masuk maupun ke luar. Selain itu buku agenda dibagi menjadi beberapa jenis, sesuai dengan macam dokumen. Kondisi tidak ada data cadangan dari pencatatan dokumen masuk dan ke luar menyebabkan kinerja karyawan terhambat karena buku agenda rusak maupun hilang.

Berdasar pada analisis tersebut, maka diusulkan beberapa alternatif penyelesaian masalah yang efektif dan efisien, yaitu:

1. Merancang metode penyimpanan dokumen berbasis digital.
2. Membuat panduan dalam melaksanakan pencatatan dokumen masuk/ke luar.
3. Memperbarui atau melakukan pengkinian aplikasi/*software updating* pada komputer agar dapat berproses secara efisien.

Dalam penyelesaian masalah yang terdapat di PT Telin, dipilih alternatif pertama, yaitu merancang penyimpanan dokumen berbasis digital. Untuk keperluan hal tersebut diperlukan basis data (*database*) arsip yang akan akan disimpan.

*Database* adalah kumpulan informasi yang saling berkaitan antara satu sama lain dan disimpan serta diatur untuk suatu kegunaan tertentu (Kiplie et al., 2018; Swaminathan & Magesh, 2017).

Tujuan penggunaan Form pada *Microsoft Access* antara lain:

1. Menyusun kualitas informasi, seperti rangka keakuratan; ketepatan waktu dan relevansi informasi.

2. Mengurangi duplikasi data.
3. Mengurangi pemborosan penyimpanan data pada komputer.

Dalam pengelolaan dokumen secara manual proses pencatatan dokumen masuk/ke luar, peran buku agenda sangatlah penting. Setiap dokumen yang masuk maupun ke luar tentu sangat berharga, karena dokumen merupakan bahan otentik sekaligus landasan bagi organisasi untuk melakukan kegiatannya. Menurut Yusuf (2021) dokumen yang masuk maupun ke luar harus dikelola dengan tepat (Yusuf & Adekoya, 2021). Dalam pengelolaan dokumen dengan sistem buku agenda, selain buku agenda surat masuk terdapat buku agenda yang dikenal dengan buku agenda verbal yaitu buku agenda yang digunakan untuk mencatat dokumen yang akan dikirim atau didistribusikan. Pemanfaatan buku agenda seringkali menimbulkan kendala. Hal tersebut terjadi karena petugas yang menangani arsip adalah sekretaris yang memiliki banyak tugas, akibatnya pengelolaan dokumen tidak dilakukan secara rutin. Selain kendala tersebut, dokumen yang telah tersimpan seringkali dipinjam dan hal ini tidak tercatat dalam buku agenda. Kendala kurang teliti dalam pencatatan dokumen juga sering terjadi karena kegiatan pengelolaan dokumen dilakukan sambil mengerjakan tugas lain atau dilaksanakan dengan terburu-buru.

Penyelesaian atas masalah-masalah pengelolaan dokumen yang ditemukan saat melakukan analisis penyebab masalah berdasar Diagram Tulang Ikan (Fishbone Diagram) secara garis besar dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1  
Penyelesaian Masalah berdasar pada Hasil Analisis Diagram Tulang Ikan

Kriteria	Solusi
<i>Methods</i> (Metode)	Mengubah cara penyimpanan dokumen secara fisik dengan penyimpanan secara digital.
<i>Machine</i> (Alat)	Menggunakan komputer, server, dan aplikasi <i>Microsoft Access</i> dalam pengelolaan dokumen.
<i>Man Power</i> (Sumber daya manusia)	Menunjuk petugas yang memiliki keterampilan dalam mengelola dokumen dan mengoperasikan komputer
<i>Materials</i> (Bahan)	Menggunakan basis data berupa <i>soft copy</i> dokumen-dokumen yang akan diarsipkan.

Sumber: Peneliti

Bentuk dari perubahan cara pengelolaan dokumen adalah dengan menggunakan teknologi digital, yaitu dengan menggunakan fitur *form wizard* pada *Microsoft Access*. Pemilihan solusi ini berdasar pada kondisi perusahaan yang belum memungkinkan untuk membeli aplikasi khusus penanganan dokumen (*Electronic Document Management System*) serta kemampuan karyawan dalam mengoperasikan aplikasi komputer.

Untuk merealisasikan rencana penyelesaian masalah atas permasalahan pengelolaan dokumen yang ditemukan di PT Telin dilakukan dengan menerapkan fungsi manajemen yaitu *Plan, Do, Check, Action* (PDCA). Tahapan-tahapan PDCA dilakukan dengan membuat perencanaan (*plan*), melakukan persiapan yang perlukan untuk perubahan (*do*), mengecek dan melakukan monitoring perubahan (*check*) dan melakukan perubahan serta mengevaluasi (*action*). Penerapan aplikasi *Microsoft Access* dilakukan dalam bentuk persiapan, yaitu membuat Rancangan dengan fitur *form wizard* pada *Microsoft Access*. Tahapan kegiatan penyelesaian masalah secara terinci terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2  
Tahapan Penyelesaian Masalah Menggunakan PDCA

No.	PDCA	Aktivitas
1	<i>Plan</i>	Mengamati penanganan dokumen masuk dan ke luar di unit <i>Legal &amp; Compliance</i> . Mengumpulkan informasi terkait pencatatan di unit <i>Legal &amp; Compliance</i> . Memberikan usulan mengenai pembuatan buku agenda.
2	<i>Do</i>	Membuat <i>database</i> agenda dokumen pada <i>Microsoft Access</i> . Membuat rancangan <i>form</i> dengan <i>form wizard</i> pada <i>Microsoft Access</i> . Mendesain tampilan <i>form</i> dengan menambahkan logo serta gambar-gambar pendukung. Melakukan sosialisasi penggunaan agenda dokumen. digital terkomputerisasi kepada segenap karyawan terkait.

3	<i>Check</i>	Melakukan <i>monitoring</i> terhadap penerapan agenda dokumen <i>digital</i> . Efektif atau tidaknya cara pencatatan agenda dokumen tersebut dimonitor secara berkala dan berkelanjutan. Pemeriksaan hasil laporan secara berkala untuk memastikan <i>database</i> tetap rapih dan <i>track record</i> dapat terlaksana dengan mudah.
4	<i>Action</i>	Melaksanakan evaluasi terhadap hasil, yaitu efektifitas dari pencatatan agenda dokumen digital. Apabila belum mencapai sasaran yang diinginkan, akan dilakukan perbaikan sesegera mungkin dan secara berkelanjutan hingga didapatkan hasil sesuai kebutuhan.

Sumber: Peneliti

Konsep PDCA tersebut diimplementasikan dengan melaksanakan langkah-langkah yang telah disusun pada Tabel 1 tentang Penyelesaian Masalah. Pelaksanaan PDCA secara konkrit ditampilkan pada Gambar 3 dan 4.

Gambar 3  
Rancangan Form Pengelolaan Dokumen

Sumber: Peneliti

Gambar 4  
Hasil Uji Coba Form Pengelolaan Dokumen

Sumber: Peneliti

Pengelolaan dokumen dapat terlaksana dengan efektif dan efisien jika dilengkapi dengan prosedur, ketersediaan sumber daya yang memadai, serta dukungan dan komitmen dari segenap karyawan terkait. Salah satu sumber daya yang sangat diperlukan adalah petugas arsip. Penunjukan petugas yang secara khusus menangani arsip akan meningkatkan peran pengelolaan dokumen sehingga dokumen terjaga dengan baik, terutama dokumen yang memiliki nilai kerahasiaan tinggi.

Petugas arsip memiliki tanggung jawab untuk:

1. Memelihara indeks dan sistem pengelolaan dokumen sesuai prosedur.
2. Mengarsipkan dokumen yang masuk ke dalam sistem manajemen arsip untuk mendukung proses bisnis.
3. Melakukan pembersihan secara berkala atas arsip aktif, yaitu untuk memusnahkan arsip yang tidak lagi diperlukan, dan memindahkan ke penyimpanan semi-aktif atau arsip yang tidak lagi diperlukan di perusahaan.
4. Membuat *back up data* arsip pada server perusahaan.

Selain itu, agar pengelolaan dokumen dapat berfungsi secara efektif dan efisien, diperlukan sistem pengelolaan arsip dengan teknologi digital yang mudah dioperasikan oleh setiap pengguna dokumen perusahaan sehingga dokumen dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal.

Pada kasus yang terjadi di unit *Legal & Compliance* PT Telin, penerapan agenda dokumen digital tidak memerlukan dana secara khusus dikarenakan dalam proses penyelesaian masalah ini sumber daya berupa aplikasi *Microsoft Access* dan peralatan sudah tersedia, serta tenaga kerja yang ditugaskan melakukannya adalah staf yang berada di unit terkait. Dengan tersedianya aplikasi pengelolaan dokumen secara digital, pengelolaan arsip menjadi lebih tertata dan mengurangi penumpukan kertas sehingga dapat menghemat tempat. Penggunaan dokumen sebagai arsip berbentuk kertas tetap dilakukan untuk dokumen tertentu seperti sertifikat, surat perjanjian, dan dokumen lain yang masih dibutuhkan bukti fisik.

## F. KESIMPULAN

Masalah pengelolaan dokumen merupakan permasalahan yang selalu ditemukan di setiap organisasi. Kendala dalam pengelolaan dokumen berakibat pada terhambatnya kegiatan operasional organisasi bahkan dapat menghambat proses pengambilan keputusan karena dokumen pendukung yang dibutuhkan sulit atau tidak dapat ditemukan. Untuk mengurangi permasalahan dalam pengelolaan dokumen, dilakukan pencatatan menggunakan peralatan dengan teknologi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Pemanfaatan fitur *form wizard* dari *Microsoft Access* dalam pengelolaan dokumen dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dokumen. Keterbatasan penelitian ini adalah penyelesaian masalah dilakukan dengan menggunakan satu aplikasi yaitu *Microsoft Access* dan tidak ada alternatif aplikasi lainnya. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah memanfaatkan aplikasi lain yang dapat digunakan dalam pengelolaan dokumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akpomi, M., & Ordu, P. (2009). Modern office technology and the secretarys productivity in private business organisations. *African Journal of Business Management*, 3(8), 333–339.
- Ambarwati, M. F. L. (2021). Technology Use Analysis for Administrative Assistants by Using The Theory of Technology. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 6(1), 78–90. <http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/JAK/article/view/565>
- Becerra, M. (2009). Theory of Firm for Strategic Management. In *Instituto de Empresa Business*

- School, Madrid: Vol. (Issue). Cambridge University Press.*  
<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf>  
<https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003>  
<https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Björk, B. C. (2003). Electronic document management in construction - Research issues and results. *Electronic Journal of Information Technology in Construction*, 8(May), 105–117.
- Boampong, H. A. (2016). *Impact of Information Technology on Administrative Secretaries : a Study of Sunyani Municipal Assembly*. 1(2), 51–67.
- Chao, C. (2015). Implementing a Paperless System for Small and Medium-Sized Businesses (SMBs). *University of Oregon*, 1277(December).
- Coccia. (2017). Social and Administrative Sciences - The Fishbone diagram to identify, systematize and analyze the sources of general purpose technologies. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(December 2017), 291–303.
- García-Sánchez, E., García-Morales, V. J., & Martín-Rojas, R. (2018). Influence of technological assets on organizational performance through absorptive capacity, organizational innovation and internal labour flexibility. *Sustainability (Switzerland)*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/su10030770>
- Giandon, A. C., Junior, R. M., & Scheer, S. (2002). Implementing Electronic Document Management System for a Lean Design. *Proceedings IGLC-10*, 1–9.
- Half, R. (2021). *Administrative Assistant job description guide Administrati v e Assistant duties and responsibilities of the job Administrati v e Assistant job quali cations and requirements*. <https://www.roberthalf.com.au/employers/administration/administration-assistant-jobs>
- Kiplie, F. H., Yatin, S. F. M., Angutim, M., & Hamid, N. H. A. (2018). System Development for Document Management System. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(9), 748–757. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i9/4652>
- Macías-Jiménez, M. A., Acosta-Fontalvo, L. C., & Jiménez-Barros, M. A. (2020). Document management practices in SMEs: An information management capability-based approach. *Records Management Journal*, 30(1), 63–79. <https://doi.org/10.1108/RMJ-10-2018-0042>
- Mohammed, Safura and Tetteh, Rebecca and Ahmed Azumah, A. (2018). Munich Personal RePEc Archive Challenges Associated with Records Management in Sunyani Technical. *Munich Personal RePEc Archive Challenges*, 89261. [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/89261/1/MPRA\\_paper\\_89261.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/89261/1/MPRA_paper_89261.pdf)
- Momoti, N., & King, L. (2019). A Records Management Model for An Intelligent University. *Journal of the South African Society of Archivists*, 52(June), 79–94.
- Mukred, M., Yusof, Z. M., Al-Moallemi, W. A., Mokhtar, U. A., & Hawash, B. (2022). Electronic records management systems and the competency of educational institutions: Evidence from Yemen. *Information Development*, 38(1), 125–148. <https://doi.org/10.1177/0266666920980829>
- Oteng, P. A., & Seidu, P. A. (2016). The Impact of Modern Office Technology on the Secretary's Performance in Some Selected Business Organizations in the Takoradi Metropolis. *ADRRJ Journal of Arts And Social Sciences*, 13(12), 1–10.
- Pârjoleanu, R. (2020). Work Motivation Efficiency in the Workplace. *Postmodern Openings*, 11(4), 293–309. <https://doi.org/10.18662/po/11.4/236>
- Pinnick, J. (2019). Exploring Digital Preservation Requirements: A Case Study from The National Geoscience Data Centre (NGDC). *Records Management Journal*, 1, 1–28.
- Sathiadas, J. P., & Wikramanayake, G. N. (2003). Document Management Techniques and

- Technologies. *5th International Information Technology Conference, June*, 40–48.
- Swaminathan, G., & Magesh, R. (2017). The future of innovation management. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 8(9), 921–926.
- Taharudin, N. S., & Izhar, T. A. T. (2018). A Study on Record Management Implementation in Private Sector: Analysis on Competency, Storage and Retention. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(6), 882–897. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i6/4285>
- Yusuf, S. K., & Adekoya, O. M. (2021). *Trends in Contemporary Record Management. August*, 326–343. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-7740-0.ch021>